

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CENTRAL TELEFÓNICA

Tel: 809-566-8121 EXT: 2003/2004/2005

CENTRO DE BIOTECNOLOGÍA VEGETAL, PANTOJA.

EXT: 2400/2401/2402



Calle Olof Palme Esq. Núñez de Cáceres, San Gerónimo, Sto. Dgo, D.N., Rep. Dom.

www.iibi.gob.do servicios@iibi.gob.do

QUEJAS Y SUGERENCIAS

El IIBI cuenta con diferentes medios para que los ciudadanos expresen sus quejas.

Buzones:

Contamos con un buzón físico ubicado en el área de recepción, donde nuestros usuarios pueden presentar sus quejas y sugerencias.

Correo:

servicios@iibi.gob.do

Línea: 311

Oficina de Libre Acceso a la Información Pública

Horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Correo:

rai@iibi.gob.do

Nota: Para todas las vías de presentación de quejas o sugerencias serán 15 días laborables partiendo del día que se recibe la queja o sugerencia.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de los compromisos de Calidad asumido en esta Carta compromiso. El Instituto de Innovación en Biotecnología e Industria (IIBI) responderá mediante una comunicación de disculpa por la Dirección Ejecutiva responsable de la institución, con indicación de las medidas a adoptar, en un plazo no mayor de quince (15) días laborables.

DATOS DE CONTACTO

Dirección:

Calle Olof Palme Esq. Núñez de Cáceres, San Gerónimo, Santo Domingo, D.N., República Dominicana.

Horario de Atención:

Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Teléfono:

809-566-8121 ext. 2060/ 2061

Mapa con ubicación:



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

Nombre del área responsable: Calidad en la Gestión

Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Teléfono y Extensión: 809-566-8121 ext. 2060/ 2064

Correo del área: calidad@iibi.gob.do



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Octubre 2023 - Octubre 2025



El Programa Carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.

DATOS IDENTIFICATIVOS

El Instituto de Innovación en Biotecnología e Industria (IIBI), tiene como atribuciones ofrecer investigaciones científicas y tecnológicas, servicios de laboratorios acreditados, consultoría, capacitación y asesoramiento técnico a entidades gubernamentales, empresas privadas y público en general; así como de coordinar las acciones de los centros destinados a la biotecnología.

Misión

Contribuir al desarrollo nacional a través de la generación de Conocimientos e Innovaciones, Investigaciones Científicas, Servicios Analíticos, Consultorías Técnicas y la Transferencia a los sectores Público y Privado para su desarrollo, competitividad y sostenibilidad.

Normativas

- Ley Núm. 41-08, del 16 de enero del 2008, Ley de Función Pública.
- Ley Núm. 120-01, del 20 de julio del 2001, que instituye el Código de Ética del Servidor Público.
- Ley Núm. 200-04, del 28 de julio del 2004, que crea la Oficina de Acceso a la Información y su reglamento de aplicación establecido mediante el Decreto No. 130-05, del 25 de febrero del 2005.

INCLUSIÓN

El Instituto de Innovación en Biotecnología e Industria, basado en un pensamiento enfocado en los clientes y en la mejora continua de sus procesos, ha provisto los mecanismos de accesibilidad necesarios para que la experiencia del ciudadano sea grata en todos los niveles, sin importar su género, raza, religión, condición social o discapacidad. El instituto cuenta con parqueos amplios y rampas para facilitar el acceso a las personas con necesidades especiales.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

TIEMPO DE RESPUESTA: Capacidad para dar respuesta de acuerdo a los tiempos establecidos.

PROFESIONALIDAD: Característica de la persona que desempeña un trabajo con pericia, aplicación, seriedad, honradez y eficacia, o del trabajo así desempeñado.

FIABILIDAD: Es la capacidad de la persona para realizar adecuadamente una función asignada, cuando opera en el entorno para el que ha sido previsto.

AMABILIDAD: Es el acto o el comportamiento en el cual nos mostramos corteses, complacientes y afectuosos hacia los demás, cuando opera en el entorno para el que ha sido previsto.

COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIO	ATRIBUTOS	ESTÁNDARES	INDICADORES
Informe de resultados de Análisis de Microbiología	Tiempo de Respuesta	10 días Laborables	Cantidad de solicitudes recibidas de Informes de Resultados de Análisis emitido en plazo.
	Profesionalidad	90 % Satisfacción del Usuario	% de satisfacción expresado en la encuesta con una frecuencia trimestral
	Fiabilidad	90 % Satisfacción del Usuario	% de satisfacción expresado en la encuesta con una frecuencia trimestral
	Amabilidad	90 % Satisfacción del Usuario	% de satisfacción expresado en la encuesta con una frecuencia trimestral
Informe de resultados de Análisis de Ensayos Químicos	Tiempo de Respuesta	12 días Laborables (Humedad y Cenizas)	Cantidad de solicitudes recibidas de Informes de Resultados de Análisis emitido en plazo.
		20 días laborables (Análisis complejos)	
	Profesionalidad	90 % Satisfacción del Usuario	% de satisfacción expresado en la encuesta con una frecuencia trimestral
	Fiabilidad	90 % Satisfacción del Usuario	% de satisfacción expresado en la encuesta con una frecuencia trimestral
Informe de resultados de Análisis de aguas	Amabilidad	90 % Satisfacción del Usuario	% de satisfacción expresado en la encuesta con una frecuencia trimestral
	Profesionalidad	90 % Satisfacción del Usuario	% de satisfacción expresado en la encuesta con una frecuencia trimestral
	Fiabilidad	90 % Satisfacción del Usuario	% de satisfacción expresado en la encuesta con una frecuencia trimestral
Informe de resultados de Análisis de mineralogía	Amabilidad	90 % Satisfacción del Usuario	% de satisfacción expresado en la encuesta con una frecuencia trimestral
	Profesionalidad	90 % Satisfacción del Usuario	% de satisfacción expresado en la encuesta con una frecuencia trimestral
	Fiabilidad	90 % Satisfacción del Usuario	% de satisfacción expresado en la encuesta con una frecuencia trimestral

DEBERES DEL CIUDADANO

- Tratar con respeto al personal de la institución.
- Realizar oportunamente el pago del servicio solicitado.
- Respetar los horarios establecidos para solicitar los servicios.
- Ser veraz en la información que suministra a la institución.
- Cumplir con los requisitos para solicitar el servicio en cuestión.
- Mantener un código de relación con la institución éticamente correcto.
- Denunciar cualquier irregularidad en los servicios.

DERECHOS DEL CIUDADANO

- Recibir información y orientación en relación a los servicios ofrecidos por la institución.
- Ser tratado con respeto y cortesía por parte de los servidores del instituto
- Expresar y valorar su percepción sobre los servicios recibidos, así como reportar cualquier insatisfacción
- Recibir servicios de calidad
- Obtener acuse de recibo de las muestras y/o documentos que deposite, con firma del funcionario receptor y sello de la institución
- Recibir un informe de resultado del servicio solicitado.